



Las jefas de división Roxanna Flores-Aguilar (izquierda) y Cynthia Wong-Blye (derecha) trabajan mano a mano para desarrollar la capacidad del DCFS como una organización de aprendizaje. Ambas representan a DCFS en la Asociación Nacional para la Seguridad Infantil, una colaboración para mejorar calidad.

Los profesionales del bienestar infantil trabajan exhaustivamente para prevenir el abandono, el maltrato y las muertes. Sin embargo, cuando ocurren tragedias, las familias, los miembros de la comunidad y los trabajadores sociales lamentan colectivamente y exigen respuestas. Roxanna Flores-Aguilar lo sabe de primera mano. Uno puede escuchar la emoción en su voz cuando relata cómo fue dirigir una oficina después de la muerte de un niño.

Roxanna, ex administradora regional en la oficina de Lancaster del Departamento de Servicios para Niños y Familias (DCFS), recuerda el dolor aplastante que sintió la comunidad. También recuerda haber trabajado incansablemente para abogar por recursos adicionales y apoyar al personal afectado.

“Mi experiencia fue poderosa y memorable,” dijo Roxanna. “La tragedia en esta línea de trabajo no es algo que ninguno de nosotros tome a la ligera, pero me motivó la perseverancia y la resiliencia de nuestro personal, a pesar de una gran cantidad de desafíos fuera de su control.”

## Creando una Cultura de Seguridad

Influenciada por su experiencia, la mayor prioridad de Roxanna se convirtió en elevar las voces de los trabajadores sociales, supervisores y gerentes en primera línea e identificar e implementar las mejores prácticas para mitigar el riesgo de daño a los niños. Actualmente, dirige la División de Mejora Continua de Calidad.

Con la intención de examinar sus prácticas y aprender de las experiencias de otras jurisdicciones de bienestar infantil, el departamento se unió a la Asociación Nacional para la Seguridad Infantil (NPCS) en 2019. La asociación es una colaboración de mejora de la calidad destinada a mejorar la seguridad infantil y reducir los casos de negligencia y abuso.

Treinta y un jurisdicciones de bienestar infantil de todo el país componen el NPCS. El grupo ofrece a las organizaciones un espacio para compartir datos y mejores prácticas y colaborar en estrategias para mitigar desafíos comunes. En particular, busca integrar el concepto de ciencia de la seguridad en el espacio de bienestar infantil.

La ciencia de la seguridad es la práctica de reunir datos, tecnología, investigación y experiencias compartidas para mejorar la seguridad dentro de un entorno determinado. Se sabe que otras industrias de alto riesgo, como la atención médica y la aviación, implementan la práctica con resultados significativos.

En el contexto del bienestar infantil, la ciencia de la seguridad reconoce la naturaleza compleja del trabajo de bienestar infantil y busca crear un entorno de apoyo donde el personal pueda compartir, hacer preguntas y aprender de los errores. Además, enfatiza la responsabilidad del sistema.

“El NPCS se alinea con los valores fundamentales y la dirección estratégica de nuestro departamento,” dijo Roxanna. “Nos ha permitido compartir nuestros éxitos, desafíos y lecciones aprendidas, y escuchar otras jurisdicciones. Lo que estamos aprendiendo es que nuestro sistema no es tan diferente de los demás y que todos enfrentamos dificultades similares.”

## Aprendiendo de los Resultados Trágicos

La jefa de la División de Gestión de Riesgos, Cynthia Wong-Blye, también se desempeña como representante del DCFS con el NPCS y comparte el deseo de cultivar un ambiente de aprendizaje que promueva el cambio positivo y el crecimiento a través de la discusión abierta y la transparencia. Ella y Roxanna aprovechan su experiencia combinada para discernir cómo los resultados de las revisiones de casos pueden informar el cambio sistémico dentro del Condado de Los Ángeles.

“En las agencias punitivas, el personal a menudo toma decisiones por miedo,” dijo Cynthia. “Sin embargo, cuando creamos espacios seguros para que nuestro personal hable y aprenda de los resultados trágicos, estamos generando confianza en la toma de decisiones y ayudando al personal a desarrollar una visión de su propia práctica y dónde pueden mejorar.”

Roxanna y Cynthia señalan que reconocer la práctica exitosa es, en última instancia, tan importante como identificar oportunidades de mejora. De hecho, un entorno que apoya la comunicación, la colaboración y la responsabilidad compartida, en lugar de centrarse en medidas punitivas, permite que el departamento canalice la energía y los recursos hacia prácticas exitosas al mismo tiempo que brinda espacio para aprender.

Roxanna y Cynthia le dan crédito al personal y al liderazgo de NPCS y DCFS por cambiar el departamento de una cultura de culpa a una de colaboración y aprendizaje. Ven la participación en el NPCS como un excelente ejemplo del compromiso del departamento con el avance de la ciencia de la seguridad en el DCFS.

Cynthia, que ha estado en el departamento durante 26 años, ha sido testigo de un cambio importante en la forma en que el departamento responde a los incidentes más graves que involucran a niños bajo la supervisión del DCFS.

“Ya no somos inmediatamente reactivos,” dijo. “No hacemos suposiciones ni sacamos conclusiones precipitadas. En su lugar, tratamos de comprender la historia detrás de escena y dar voz al personal en el proceso de revisión. Ser una organización de aprendizaje es continuo, y seguimos buscando oportunidades para mejorar todas las áreas de práctica.”

Haciéndose eco del sentimiento, Roxanna agregó: “La ciencia de la seguridad se centra en el mensaje de que no se puede dejar solos a los trabajadores sociales en la compleja y enorme tarea de proteger a los niños. Es nuestra responsabilidad colectiva crear el tipo de ambiente que el personal necesita para tener éxito y, si prosperan, los niños y las familias a las que servimos también lo harán.”

***Tenga en cuenta: una versión publicada anteriormente decía que el Departamento de Servicios para Niños y Familias del Condado de Los Ángeles se unió a la Asociación Nacional para la Seguridad Infantil en 2021. El departamento se unió a la asociación en 2019.***

**Reporte sospecha de abuso o negligencia infantil al 800-540-4000.**

## ¿QUÉ ES LA PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL?

Si bien la mayoría de los padres quieren lo mejor para sus familias, no siempre pueden hacerlo solos.

Los trabajadores sociales de bienestar infantil se especializan en aprovechar las fortalezas de las familias y las comunidades para cultivar entornos seguros y amorosos para los niños.

La práctica del trabajo social se refiere a los trabajadores de bienestar infantil que adoptan los valores del trabajo social y los utilizan para comprender las necesidades de las familias a fin de brindar los servicios adecuados.

Si bien en algunos casos los trabajadores sociales deben intervenir para proteger a los niños de cualquier daño, su principal propósito es mantener unidas a las familias de manera segura.

El DCFS depende de otros departamentos del condado, organizaciones comunitarias y religiosas, defensores y miembros de la comunidad comprometidos para crear una red sólida de seguridad infantil.

Las buenas prácticas de trabajo social y el apoyo comunitario mejoran colectivamente la seguridad de los niños y producen los mejores resultados para las familias, según los expertos.

